

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
ET COLLECTIF RÉGIONAL DE LA

MRC 
DE Pierre-De Saurel

GUIDE DE L'USAGER



CONCEPTEUR

Société Gestrans
Guy Sylvain
Directeur Transport
MRC ^{DE} Pierre-De Saurel
Tél.: (450) 746-7827
Cell.: (514) 668-5018

PHOTOS DES VÉHICULES

Hélène Goulet
Agente de communication
MRC ^{DE} Pierre-De Saurel
Tél.: (450) 855-3312
Cell.: (450) 742-4393

Mai 2012

Guide de l'utilisateur — Service de transport adapté
et collectif régional de la MRC ^{DE} Pierre-de Saurel.
Éditeur: Société Gestrans inc.

Dépôt légal—Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal—Bibliothèque et Archives Canada, 2012
ISBN 978-2-9811996-6-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-9811996-7-6 (version pdf)



Mon numéro d'utilisateur au service du STACR :



TÉLÉPHONE : 450-746-7827



TÉLÉCOPIEUR : 450-746-7828



COURRIEL : info@stacr.ca

SITE INTERNET : www.mrcpierredesaurel.com

POUR NOUS ÉCRIRE :

56, rue Charlotte, bureau 362,
Sorel-Tracy (Québec) J3P 1G3



Présentation_____	6
Le service offert_____	9
Heures de service _____	10
Demandes de déplacement_____	11
Modification d'un déplacement_____	14
Informations générales_____	16
Mise à jour du dossier_____	18
Plaintes et commentaires_____	19
Durée d'un déplacement_____	20
Pénalités_____	20
Activités de groupe _____	20
Jours fériés_____	21



Assistance du chauffeur_____	22
La tarification_____	23
Accompagnement_____	24
Transport ou voyage à « blanc »_____	25
Aides à la mobilité_____	26
Règlements du STACR et responsabilités du client_____	28
Définition du transport adapté_____	33
Notes personnelles_____	34



AVEC STACR, SE DÉPLACER N'EST PLUS UN PROBLÈME DE MOBILITÉ!

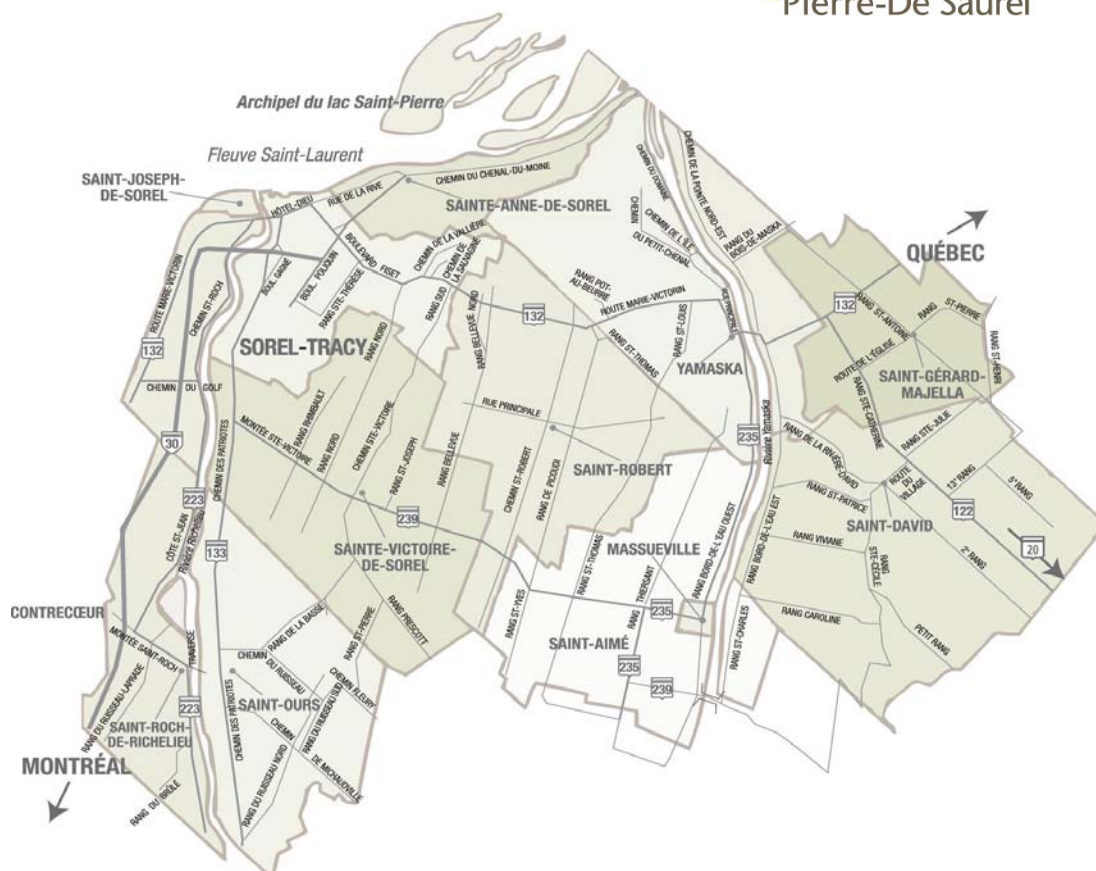
C'est avec plaisir que nous vous offrons le Guide de l'utilisateur du service de transport adapté et collectif régional de la MRC^{DE} Pierre-De Saurel.

Ce guide contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser le service de transport adapté offert par la MRC. Consultez-le régulièrement, il est l'outil essentiel pour une bonne compréhension de votre service de transport.

L'objectif de notre service est de vous offrir et assurer un transport de qualité. Le conseil de la MRC vous remercie d'accorder votre confiance à notre service de transport.



Le territoire couvrant les douze (12) municipalités de la MRC ^{DE} Pierre-De Saurel : Massueville, Saint-Aimé, Saint-David, Sainte-Anne-de-Sorel, Sainte-Victoire de Sorel, Saint-Gérard-Majella, Saint-Joseph-de-Sorel, Saint-Ours, Saint-Robert, Saint-Roch-de-Richelieu, Sorel-Tracy et Yamaska.



Source : Tourisme région Sorel-Tracy (2011)



BIENVENUE AU STACR DE LA MRC ^{DE} PIERRE-DE SAUREL

Bienvenue au STACR! Nous sommes heureux de vous présenter le guide de l'utilisateur pour le service de transport adapté. Ce guide veut, avant tout, vous informer sur les modes d'opérations et ainsi faciliter vos demandes de transport.

Le service de transport adapté et collectif régional de la MRC ^{DE} Pierre-De Saurel vous permet d'accéder à un service public **de transport en commun de porte-à-porte**, et ce, pour vos besoins en transport, sans distinction pour les rendez-vous médicaux, le travail, les études ou les loisirs.

Il est important de lire ce guide pour bien comprendre le mode de fonctionnement du service, afin d'être bien informé et pouvoir en profiter au maximum, tout en évitant les ambiguïtés.

Ce guide se veut un outil de référence pour tous les clients et il contient des informations sur l'admissibilité et le service en général. Nous espérons qu'il répondra à vos besoins et questions.

Les membres du Conseil d'administration.



Le **STACR** offre un service de transport en commun, avec véhicule adapté, de porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

Seules les personnes admises et leurs accompagnateurs (s'il y a lieu) peuvent l'utiliser, selon les critères de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec.

Le mode de transport utilisé lors du déplacement (minibus, taxi régulier, taxi accessible) est à la discrétion du **STACR**. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles.

Le STACR s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait de son mieux pour vous offrir un service des plus accommodants.

LE MANDAT

Le STACR est un organisme sans but lucratif. Son mandat est de transporter, sur le territoire de la MRC ^{DE} Pierre-De Saurel, les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service de transport en commun régulier.





HORAIRE DU SERVICE DE TRANSPORT

Les heures de service de transport sont celles pendant lesquelles les véhicules circulent et sont disponibles; il est important de ne pas les ne pas confondre avec les heures de réservation.

Tous les jours : 6h à minuit

HORAIRE DU SERVICE DE RÉSERVATION ET DE RÉPARTITION

Le service de répartition est offert cinq (5) jours par semaine :

- **Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.**
- **Les bureaux sont fermés les jours fériés.**



DEMANDES DE DÉPLACEMENT

De 8 h 30 à 16 h 30 au 450-746-7827

Informations nécessaires pour toute réservation

Préparez les informations suivantes :

1. Votre numéro de client;
 2. Le type de déplacement que vous désirez (régulier ou occasionnel);
 3. Votre aide à la mobilité (déambulateur, fauteuil roulant, etc.);
 4. Le jour du déplacement;
 5. L'adresse de départ;
 6. L'adresse de destination;
 7. L'heure à laquelle vous voulez arriver à destination;
 8. La présence de votre accompagnateur, son mode de paiement et son aide à la mobilité s'il y a lieu;
1. L'adresse de retour (lorsque différente);
 2. L'heure à laquelle vous voulez partir (pour le retour);
 3. Votre mode de paiement;
 4. La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance s' il y a lieu.
 5. La présence d'un second fauteuil roulant s'il y a lieu.





LES DÉPLACEMENTS RÉGULIERS

- Sont répétitifs.
- De même origine et même destination.
- Reviennent au moins une fois par semaine.
- Sont aux mêmes heures.
- Vous devez en faire la demande sept (7) jours à l'avance.
- Le Service de répartition vous confirmera une plage horaire d'embarquement de 15 minutes.

Votre plage horaire ne changera pas, sauf si vous faites une nouvelle demande.

NOTEZ QUE LES DÉPLACEMENTS RÉGULIERS SONT TOUJOURS ANNULÉS LORS D'UN JOUR FÉRIÉ

UN DÉPLACEMENT OCCASIONNEL

- Est non répétitif (ex : cinéma, emplettes).
- Vous devez en faire la demande au plus 3 jours à l'avance et au plus tard la journée précédente avant 12 h.
- Le Service de répartition vous offrira les plages horaires les plus appropriées en tenant compte des autres déplacements prévus ce jour-là. Une courte période d'attente peut être nécessaire à la confirmation de votre déplacement.



LE RETOUR SUR APPEL

Les retours sur appel seront acceptés **seulement pour des raisons médicales**.

Par exemple :

- Rendez-vous avec votre médecin traitant ou chez un spécialiste;
- Rendez-vous à l'hôpital;
- Rendez-vous chez le dentiste ou l'optométriste;
- Rendez-vous dans un centre de réparation d'équipement nécessaire à votre condition (fauteuil roulant, prothèse, etc.).

Lorsque vous aurez terminé votre rendez-vous médical, vous devrez téléphoner à la ligne pour les retours sur appel au numéro suivant : **450-746-7827**

Il faut prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Selon votre secteur de résidence, il est possible que votre retour soit jumelé à un trajet régulier et que les délais d'attente soient plus considérables.



**SERVICE
7 JOURS
SUR 7****AU SERVICE DE RÉPARTITION**

Au plus tard la veille, s'il s'agit d'un déplacement local.

S'il s'agit d'une modification le jour même, vous devez le faire au moins 2 heures avant l'heure désirée de votre déplacement. Si les ressources le permettent, votre demande sera acceptée.

RECOMMANDATION

STACR vous suggère, dans la mesure du possible, de planifier vos déplacements pour vos rendez-vous médicaux, sorties d'affaires et loisirs :

- De préférence, entre 10 h et 15 h
- Ou après 18 h

Vous bénéficierez ainsi d'une plus grande disponibilité des ressources.

ANNULATION

Si vous devez annuler un déplacement, vous êtes prié d'aviser le STACR le plus rapidement possible, et ce, même quelques minutes avant l'arrivée prévue du véhicule.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord.



ABSENCE

Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est automatiquement annulé. Pour conserver votre retour, il vous faut obligatoirement en aviser le service de répartition dans les 30 minutes suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

Si vous êtes absent pour le retour et que vous communiquez avec la répartition pour obtenir un nouveau retour, votre demande sera traitée selon la disponibilité des places au moment de votre appel et pourrait être refusée.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Le STACR communiquera avec toute personne qui n'était pas présente à plusieurs reprises pour ses déplacements, ou qui procède trop souvent à des annulations tardives.

Toute situation abusive et récurrente sera évaluée et nécessitera une amélioration du comportement.

Le fait d'annuler à la porte ou sans préavis raisonnable restreint l'utilisation des véhicules et prive d'autres clients d'une place disponible à bord. Les horaires sont conçus en fonction des besoins de tous les clients et le chauffeur n'a pas la permission de modifier son horaire ou son trajet.



ÊTRE PRÊT À L'HEURE CONFIRMÉE!

Pour tous vos transports, vous devez être prêt 10 minutes avant l'heure prévue. Malheureusement, il arrive parfois des situations imprévisibles, sur la route, qui peuvent devancer ou retarder votre transport.

RETARD INHABITUEL

Si vous constatez un retard inhabituel (de plus de 15 minutes), vous devrez nous contacter au (450) 746-7827. Nous pourrons vous informer de l'état de la situation du transport.

BAGAGES / EMPLETTES

La présence de bagages et d'emplètes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et que l'espace dans le véhicule le permet. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage à bord du véhicule. Le client sera responsable de ses sacs.

Les chariots servant à transporter les emplettes ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

Avez-vous songé à utiliser un service de livraison pour votre épicerie et vos autres emplettes?



**Interruption
du service****Le service de transport adapté peut être annulé**

lorsque des conditions climatiques ou autres imprévus perturbent l'utilisation des véhicules ou compromettent la sécurité des clients. S'il y a lieu, des avis sont diffusés sur la station radio CJSO 107.1 FM

**Résident
d'habitations
à loyers
multiples****Tours d'habitation, centre d'accueil, etc.**

Veillez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice, 10 minutes avant l'heure confirmée lors de votre réservation.



Lorsqu'il y aura des **modifications, au sujet des transporteurs**, les clients seront avisés par la poste et ils devront glisser ces informations dans le rabat situé à la fin du guide.



IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER À BORD DES VÉHICULES, tant pour le chauffeur que pour les clients.



MISE À JOUR DE VOTRE DOSSIER CLIENT

De 8 h 30 à 16 h 30 au 450-746-7827

Vous devez informer le **STACR** de toute modification à votre dossier usager :

- Adresse;
- Numéro de téléphone;
- Condition médicale;
- Aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, panier à roulettes pour emplettes, etc.);
- Nécessité d'un accompagnateur;
- Ou autre.

Si vous déménagez hors du territoire du STACR, vous devez nous aviser par écrit afin que nous puissions transmettre votre dossier au nouveau transporteur.

Si vous n'utilisez pas le transport adapté pendant 2 ans, notez que votre dossier sera automatiquement désactivé. Pour le réactiver, communiquez avec nous.



Vos commentaires sont importants pour nous. Ils sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services.

En nous informant de toute situation que vous jugez inappropriée ou inhabituelle, vous nous aidez à rendre votre expérience de transport plus agréable. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions et préoccupations par téléphone au **450-746-7827** ou par courriel à info@stacr.ca

Celles-ci nous permettent de nous améliorer et n'entravent aucunement la qualité du service que vous êtes en droit de recevoir.



Vous avez des questions?

Communiquez avec notre service

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

450-746-7827

STACR

56, rue Charlotte, bureau 362

Sorel-Tracy (Québec)

J3P 1G3



DURÉE D'UN DÉPLACEMENT

La durée d'un déplacement en transport adapté se compare à celle en autobus régulier, si l'on exclut l'intervalle consacré à l'embarquement et au débarquement. Le temps total de déplacement reste cependant soumis aux aléas des conditions routières et climatiques, ou de toute autre situation hors de notre contrôle.

PÉNALITÉS

Des abus répétitifs qui contreviennent aux règles décrites dans le présent guide peuvent entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation des déplacements d'un usager. Parce que nous comprenons que des événements exceptionnels surviennent à l'occasion, nous prenons soin d'analyser chaque situation avant d'imposer des restrictions.

ACTIVITÉS DE GROUPE

Responsabilité de l'organisme

L'organisme qui planifie des activités de groupe comprenant des déplacements en transport adapté doit :

- Au moins cinq (5) jours à l'avance, faire la demande de réservation au Service de répartition au 450-746-7827 ou par télécopieur au 450-746-7828.

Le Service de répartition procédera à la réservation si les véhicules sont disponibles.

Responsabilité du client participant

- Il doit confirmer sa présence à l'activité.
- Le Service de répartition lui confirmera sa plage horaire.



LES JOURS FÉRIÉS SONT LES SUIVANTS :

- Le jour de l'An
 - Le lendemain du jour de l'An
 - Le Vendredi saint
 - Le lundi de Pâques
 - La journée nationale des patriotes
 - La Fête nationale du Québec
 - La fête du Canada
- La fête du Travail
 - L'Action de grâces
 - La veille de Noël
 - Le jour de Noël
 - Le lendemain de Noël
 - La veille du jour de l'An

ATTENTION

Les déplacements réguliers sont toujours annulés lors d'un jour férié et le service est offert selon l'horaire du dimanche. Si vous désirez effectuer un déplacement, vous devez communiquer avec la répartition au 450-746-7827 pour faire une réservation.



À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence en sonnant à la porte. Soyez prêt afin de ne pas retarder ni rater votre embarquement et pénaliser les autres clients.

Le chauffeur vous assiste dans les manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur lui pour vous aider à :

- Parcourir la distance entre le véhicule et la porte d'accès des lieux d'origine et de destination;
- Monter dans le véhicule et en descendre;
- Ranger votre aide à la mobilité dans le coffre du véhicule ou l'espace réservé dans le minibus.
- Franchir le seuil de porte des lieux d'origine et de destination.

Veillez noter que le chauffeur ne peut emprunter un ascenseur ou un escalier pour aller vous chercher ou pour vous conduire à l'étage. Il n'a pas non plus l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul, ou avec une assistance minimale, de votre fauteuil à la banquette du véhicule. Dans le cas où vous ne pourriez effectuer une telle manœuvre, veuillez en aviser le Service de transport adapté afin que cette restriction soit inscrite à votre dossier.

De plus, aux lieux d'origine et de destination, le chauffeur ne pourra malheureusement pas vous aider à franchir un seuil de porte qui compte plus de trois marches si vous êtes en fauteuil roulant et qu'il n'y a pas de rampe d'accès. Vous devrez le faire seul ou avec l'assistance d'une personne autre que le chauffeur.

Pour les personnes en fauteuil non transférable, il est obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et à destination.



Les tarifs s'appliquant au service de transport adapté sont fixés par la MRC ^{DE} Pierre-De Saurel en fonction de la LOI SUR LES TRANSPORTS Art. 48.41.

Vous trouverez en annexe les tarifs de l'année en cours. Le STACR s'engage à vous faire parvenir les tarifs lors de modification.

ARGENT COMPTANT



Vous devez payer votre passage à chaque embarquement; autrement, le transport peut vous être refusé.

Vous devez verser le montant exact si vous payez en argent comptant, car le chauffeur ne rend pas la monnaie.

BILLET

Valide uniquement sur le réseau du STACR de la MRC ^{DE} Pierre-de Saurel. Vous pouvez vous procurer les billets papier auprès de nos chauffeurs ou à notre bureau du 56, rue Charlotte, bureau 362, Sorel-Tracy.

Coûts des livrets	
Livret de 20 billets de 0,50 \$	9.00 \$
Livret de 20 billets de 2,00 \$	36,00 \$
Livret de 20 billets de 3,00 \$	54.00 \$
Livret de 10 billets de 5,00 \$	45.00 \$





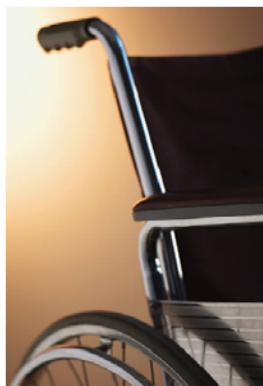
Vous pouvez vous déplacer avec un accompagnateur si vous y avez préalablement été autorisé par le comité d'admissibilité du STACR.

Vous devez mentionner sa présence au moment de votre réservation, afin que le chauffeur en soit informé. À défaut, le chauffeur ne pourra laisser votre accompagnateur monter à bord du véhicule. Sauf exception, votre accompagnateur doit acquitter son droit de passage selon la grille tarifaire du STACR. Un seul accompagnateur peut vous assister, et il doit monter et descendre avec vous. Nous vous invitons à informer votre accompagnateur de communiquer au chauffeur tout renseignement susceptible d'améliorer votre confort et votre sécurité.

De plus, votre accompagnateur doit s'assurer que votre état permet un transport sécuritaire. Pour la protection de tous les usagers, une personne agressive ou récalcitrante ne sera pas autorisée à monter à bord d'un véhicule.

Types d'accompagnateur	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> ■ Âgé de 14 ans et plus ■ En mesure d'assister durant le trajet et à destination
Occasionnel	Oui	1	Non	-
Lié aux responsabilités parentales	Oui	Selon le nombre d'enfant(s)	Oui	Âgé de moins de 14 ans
Temporaire pour familiarisation	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur
Pour fournir de l'assistance à destination	Oui	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> ■ Âgé de 14 ans et plus ■ En mesure d'assister à destination





Si le transporteur se présente à votre résidence et que **vous refusez de prendre** votre transport ou que **vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus, nous noterons un voyage à « blanc »**.

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller vous chercher inutilement, le STACR doit alors payer en totalité la facture, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports.

Nous comprenons que cette situation est occasionnelle et imprévue. Seulement trois (3) voyages blancs sont tolérés par année et seront ensuite chargés à l'utilisateur selon la tarification en vigueur.

Il est possible, à la suite de problèmes de paiement, qu'un client se voit refuser temporairement l'accès au service de transport adapté. Nous comptons sur la collaboration des clients pour éviter cette situation.

VISITEURS

Le STACR peut accommoder un usager visiteur s'il est inscrit dans un service de transport adapté ailleurs au Québec, en fonction des places disponibles au niveau de son service.



L'utilisateur du STACR doit s'assurer du bon état de son aide à la mobilité, c'est-à-dire :

- De voir au bon fonctionnement et à la propreté de son aide à la mobilité;
- De s'assurer, dans le cas d'un fauteuil roulant, qu'il est bel et bien muni de quatre (4) points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule;
- De vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plate-forme élévatrice, soit un maximum de 127 cm (50 pouces) de longueur et de 81 cm (32 pouces) de largeur. (Prendre note que le poids combiné à celui du fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne doit pas excéder 350 kilogrammes ou 750 livres).

Les drapeaux ou tout autre accessoire du même type sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.



quatre (4) points d'ancrage



TRIPORTEURS ET QUADRIPORTEURS

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans les véhicules, sous réserve des conditions suivantes :

- Il doit y avoir suffisamment de places disponibles dans nos véhicules;
- Les points d'ancrage doivent être en bon état de fonctionnement;
- L'équipement ne doit pas excéder les dimensions de la plate-forme élévatrice, soit 32x50 pouces (81x127 cm).

Durant le déplacement, le client qui utilise un triporteur ou un quadriporteur doit être assis sur une banquette à bord du véhicule.

Le STACR de la MRC ^{DE} Pierre de Saurel vous suggère de voyager avec votre triporteur ou votre quadriporteur en dehors des heures de pointe ou d'utiliser une autre aide à la mobilité.



RESPECT DE LA RÉSERVATION

Le client doit prendre les mesures nécessaires pour être à l'heure et à l'endroit d'embarquement convenu lors de la réservation. Le STACR recommande d'attendre l'arrivée du chauffeur dans le hall d'entrée de l'édifice.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le chauffeur a le devoir de s'assurer que la ceinture de sécurité est installée adéquatement.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules de transport adapté. Le port d'une ceinture au niveau du thorax (aussi appelée ceinture baudrier) est obligatoire lors d'un déplacement en minibus avec un fauteuil roulant.

Veuillez prendre note que les ceintures des fauteuils sont conçues pour positionner l'utilisateur seulement et ne vous protègent pas des blessures en cas d'accident. Si vous ne pouvez attacher vous-même la ceinture, le chauffeur a le devoir de la faire à votre place. Un refus d'utiliser la ceinture de sécurité entraînera l'annulation immédiate de votre déplacement.

Seules les personnes détenant un certificat d'exemption du port de la ceinture émis par la Société de l'assurance automobile du Québec pourront déroger à cette obligation. Elles devront toutefois avoir préalablement transmis une copie de ce certificat au Service du transport adapté de la MRC.



TRANSPORT SÉCURITAIRE DES ENFANTS

Si vous voyagez avec un enfant qui mesure moins de 63 cm en position assise, vous devez fournir le siège approprié à sa taille et à son poids. S'il vous est impossible de le faire, vous devez recourir à une tierce personne à l'embarquement et au débarquement. Le chauffeur doit s'assurer que le siège est bien ancré.

ENTRETIEN DES ENTRÉES ET DES SORTIES DES ÉDIFICES

L'hiver, les entrées et sorties des édifices doivent être dégagées de neige ou de verglas, sinon le déplacement sera annulé, à moins que le client puisse atteindre le véhicule par ses propres moyens.

EN CAS D'ACCIDENT

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de répartition fera tout son possible afin de communiquer avec les proches du client. S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement avec le STACR, vous devez :

- Informer le chauffeur;
- Consulter un médecin;
- Téléphoner au service de répartition pour signaler l'incident.

EN CAS DE RÉCLAMATION

Le Service à la clientèle du STACR fournira de l'information à tout client ou parent qui désire une réclamation aux instances appropriées.



CHÈQUE SANS PROVISION

Si vous effectuez un paiement par chèque sans provisions, pour vos transports, vous devrez payer le montant dû de votre chèque additionné de 15 \$ (5 \$ frais pour chèque sans provisions + 10 \$ de frais administratifs).

Après deux (2) reprises, il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

COMPORTEMENT À BORD DES VÉHICULES

La courtoisie et le respect sont de mise à bord des véhicules de transport adapté, et chacun est tenu d'en faire preuve envers les autres clients ainsi qu'à l'égard du chauffeur.

Nous demandons par conséquent à tous les usagers d'adopter un comportement bienséant, d'être sobre et de faire preuve d'une hygiène personnelle acceptable.

Il est interdit de fumer, boire ou manger à bord des véhicules, de même que de pratiquer des activités susceptibles de nuire à la santé ou à la sécurité des autres passagers.

Selon la gravité, le service de transport adapté de la MRC ^{DE} Pierre-De Saurel tentera de trouver une solution au problème avec les différents intervenants. En cas de récidive ou advenant un manquement grave, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus selon le cas.



NON-PAIEMENT

Il y aura suspension du transport jusqu'au paiement après trois (3) reprises de non-paiement. Il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

CHIEN-GUIDE OU CHIEN D'ASSISTANCE

Si vous utilisez le service de transport adapté avec un chien-guide ou un chien d'assistance, veuillez le préciser lors de votre demande d'admission. La présence d'un chien n'empêche pas celle d'un accompagnateur. En minibus comme en taxi, votre chien doit toujours porter son harnais.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Dans le transport, il faut obligatoirement que votre **animal de compagnie** se trouve dans une cage fermée ou un sac transport s'il voyage avec vous. De plus, il doit rester sur vos genoux durant tout le trajet.




FAUTEUIL ROULANT VIDE POUR MOTIF DE RÉPARATION

Sous réserve de la disponibilité de places à bord du véhicule, un usager peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour un motif de réparation. Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence de l’usager ne sera accepté. Lors de la prise de la réservation, l’usager doit mentionner la présence de son fauteuil vide.

Le coût est de 2,00 \$ pour le fauteuil roulant vide pour motif de réparation.

CARTE D’ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ - MRC DE PIERRE-DE SAUREL

Le STACR émettra à chacun des usagers acceptés par le comité d’admissibilité une carte d’admissibilité au transport adapté avec photo.

		Transport Adapté Tél : (450) 746-7827 Urgence: (000) 000-0000		Photo
Nom _____				
Adresse _____				
Date de naissance: _____ jour / _____ mois / _____ année				
Signature de l’officier délégué _____				
Numéro d’usager : _____				

Type d’admission:		<input type="checkbox"/> Provisoire, prendra fin le : _____ / _____ / _____ <small>jour mois année</small>
<input type="checkbox"/> Générale	<input type="checkbox"/> En compagnie d’un enfant âgé de 5 ans ou moins,	prendra fin le : _____ / _____ / _____ <small>jour mois année</small>
<input type="checkbox"/> Saisonnière	<input type="checkbox"/> En soirée	
<input type="checkbox"/> hivier <input type="checkbox"/> été	<input type="checkbox"/> Pour le ou les déplacements non appris	
<input type="checkbox"/> Partielle		
Type d’accompagnement:		<input type="checkbox"/> Pour des besoins d’assistance à destination
<input type="checkbox"/> Obligatoire	<input type="checkbox"/> Pour responsabilité	
<input type="checkbox"/> Temporaire	familiarisation _____	parentale : _____ / _____ / _____ <small>jour mois année</small>
<input type="checkbox"/> Facultatif		<input type="checkbox"/> Non autorisé



LE TRANSPORT ADAPTÉ C'EST...

... un moyen de transport collectif qui répond aux besoins particuliers des personnes handicapées préalablement admises, sous la responsabilité des sociétés de transport en commun ou des municipalités participantes.

Le transport adapté est un service porte-à-porte, ce qui signifie que le chauffeur prend en charge le client-usager à la porte de l'endroit d'embarquement jusqu'à la porte de la destination. Il peut aussi être offert à partir des lieux de prise en charge et de descente déterminés. Ce service peut être offert sur appel ou selon des itinéraires fixes, avec des véhicules standards ou modifiés.

Comme les déplacements s'avèrent essentiels dans le monde moderne, le transport adapté doit viser à assurer la mobilité des personnes de la communauté. Les services de transport adapté doivent donc favoriser la pleine intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées.

La mission des organismes de transport adapté est de fournir un service de transport adapté en fonction des besoins de la personne. Le transport adapté ne doit pas se substituer au transport collectif régulier.

Le transport adapté doit permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et doit soutenir les divers programmes favorisant leur intégration.

(Tiré du Guide de référence en transport adapté au Québec)









MRC DE Pierre-De Saurel
50, rue du Fort
Sorel-Tracy, Québec
J3P 7X7
Tél. : 450 743-2703
Télécopieur : 450 743-7313
Courriel : mrc@pierredesaurel.com

SOCIÉTÉ
GESTRANS